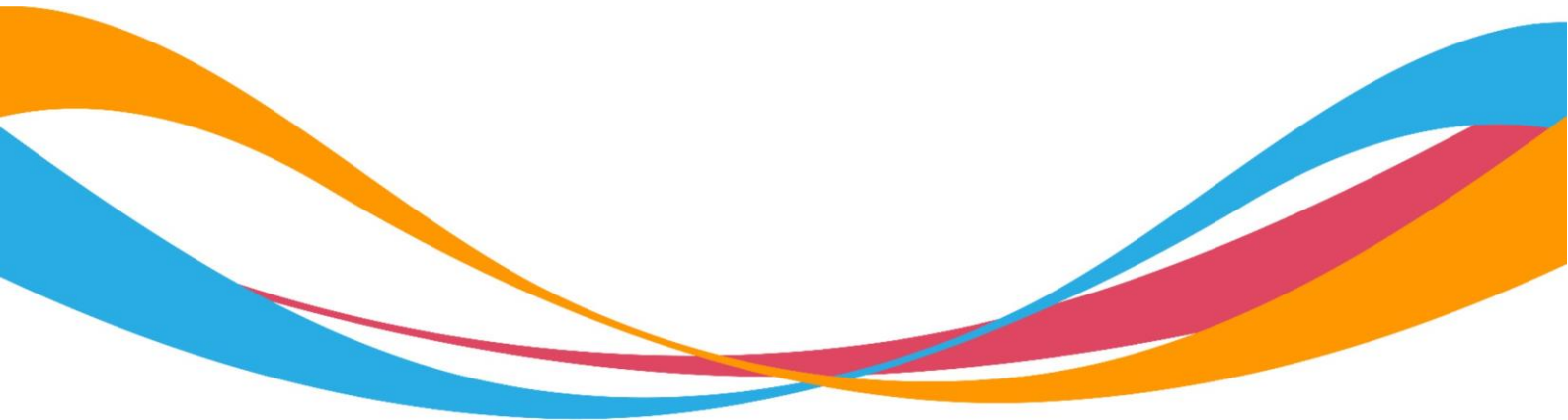




EDISTIAN OMAVALVONTAOHJELMA

(Eedi Asumispalvelut Oy, Espoon Diakoniasäätiö sr.)

päivitetty 21.1.2026



Sisällysluettelo

EDISTIA-KONSERNI.....	2
Edistian palvelut ja toiminta-ajatus.....	2
Palvelujen tuottaminen	2
Lainsäädännön ja sopimusten mukaisuus	2
Asiakasturvallisuuden varmistaminen	3
Toiminnan ja omavalvonnan johtaminen sekä laadun varmistaminen ..	3
Johtamisjärjestelmä.....	3
Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta.....	4
Henkilöstö	4
Asiakkaan asema ja oikeudet toiminnan lähtökohtana	4
Muistutusten käsittely.....	5
Omavalvonnan toteuttaminen ja poikkeamiin reagointi.....	6
Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	6
Riskien tunnistaminen.....	7
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien ja puutteiden käsittely	7
Henkilökunnan ilmoituskanava	8
Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano.....	8
Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	9
Yksiköjen omavalvontasuunnitelmien toimeenpano ja seuranta	9

EDISTIA-KONSERNI

EDISTIA on Espoon Diakoniasäätiön ja säätiön omistamien yhtiöiden Eedi Asumispalvelut Oy:n ja Kiinteistöosaakeyhtiö Kyyhkyskotien käyttämä yhteinen aputoiminimi.

Edistian palvelut ja toiminta-ajatus

Edistia-konserni on suomalainen yksityinen sosiaalialan palveluntarjoaja ja yhteiskunnallinen toimija. Toimimme hyvän elämän ja paremman huomisen puolesta. Olemme jo yli viidenkymmenen vuoden ajan toimineet elämässään tukea tarvitsevien ihmisten hyväksi kaikkien yhtäläistä ihmisarvoa kunnioittaen.

Tarjoamme koteja, tukea asumiseen ja elämänhallintaan sekä edistämme asiakkaidemme työllistymisen mahdollisuuksia ja osallisuutta yhteiskunnassa. Toimintamme piirissä ovat mm. mielenterveyskuntoutujat, työttömät, asunnottomat ja kaikki ihmiset, jotka tarvitsevat tukea elämäntilanteeseensa.

Edistian toimintaa on arvopohjaista. Konsernissa on käytössä ns. Edistian malli, joka määrittää arvojen mukaiset toimintaperiaatteet asiakastyöhön, johtamiseen ja työyhteisöön. Asumispalveluiden asiakastyön periaatteet pohjautuvat toipumisorientaation malliin. Mallin keskeisenä tavoitteena on painottaa asiakkaan omia voimavaroja, osallisuutta omassa elinympäristössään, elämän merkitykselliseksi kokemista sekä toiveikkuuden ylläpitämistä.

Toipumisella ei tässä lähestymistavassa tarkoiteta ainoastaan kliinistä paranemista, eli sitä, että oireet lievittyvät tai häviävät hoitojen seurauksena. Toipuminen nähdään kuntoutujan omana kokemuksena siitä, että elämä voi olla mielekästä, merkityksellistä ja toiveikasta sairauden olemassaolosta huolimatta. Toipuminen nähdään pidempänä kasvuprosessina, kuin polkuna, jolla on suunta, mutta ei päätepistettä.

Palvelujen tuottaminen

Lainsäädännön ja sopimusten mukaisuus

Edistian toiminta- ja laatuvaatimukset pohjautuvat siihen, että toiminta täyttää lainsäädännön, tilaajien sekä mm. konsernin arvopohjasta tulevat vaatimukset.

Käytössä on asiakastyytyväisyyskyselyt, toimintakykymittaristo, henkilöstötyytyväisyyskysely sekä keskeisten laadullisten tunnuslukujen seurantamenetelmä.

Palveluiden laatua ja sen kehittymistä arvioidaan laatutekijöille määriteltyjen seurantatyökalujen ja mittareiden avulla. Seuranta tehdään tiimeissä, johtoryhmissä ja hallituksessa. Toimintaa myös ohjataan ja kehitetään laatutietojen avulla.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuus vaatii aktiivista ja tavoitteellista johtamista.

Turvallisuusnäkökohdat on huomioitu kaikessa toiminnassa. Asiakasturvallisuus varmistetaan tuottamalla palvelut niin, ettei asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen tai taloudellinen turvallisuus vaarannu. Riittävä, osaava henkilöstö, toimiva tiedonkulku ja yhteisesti sovitut käytännöt ovat laadukkaan palvelun perusedellytyksiä. Uuden työntekijän perehdyttämistä varten on laadittu perehdytyslomake, jossa tulee ilmi asiat, jotka tulee perehdyttää. Uuden työntekijän perehdyttäminen tapahtuu suunnitelmallisesti ja sen onnistumista arvioidaan molemminpuolisesti keskustellen. Asiakastyöhön työntekijän perehdyttää aina vakituinen työntekijä.

Tietoturvallisuus ja tietosuojaohteet kuuluvat osaksi uuden työntekijän perehdytystä. Salassapito- ja käyttäjäsitoumus allekirjoitetaan työsuhteen alussa.

Toiminnan ja omavalvonnan johtaminen sekä laadun varmistaminen

Johtamisjärjestelmä

Edistian johtamisjärjestelmä perustuu määriteltyihin positioiden vastuualueisiin ja päätöksentekuelimiin. Ylimpänä päätöselimenä toimii yhtiön hallitus ja sen nimeämä yhtiön toimitusjohtaja. Konsernin johtoryhmä toimii operatiivisena päätöksentekuelimenä, jonka jäseniä ovat toimitusjohtaja, henkilöstöpäällikkö, talouspäällikkö, sekä vastuualueiden palvelupäälliköt.

Palvelutoiminnan johtaminen ja valvonta

Kunkin yksikön palveluista vastaa toimitusjohtajan alaisuudessa palvelupäällikkö. Palvelupäällikön suorana alaisena työskentelee koulutettu henkilökunta.

Palvelupäällikkö seuraa sopimuksessa määriteltyjen asioiden toteutumista, mm. lukemalla asiakaskirjauksia, seuraamalla toteutuneita asiakastapaamisia sekä käymällä asioita läpi henkilökunnan kanssa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia seuraamalla varmistetaan laadukkaan asiakastyön toteutuminen.

Henkilöstö

Vastuuhenkilöillä ja työntekijöillä on lain ja sopimusten edellyttämä koulutus, kokemus ja ammattitaito, jota seurataan koko palvelujen tuottamisen ajan.

Konsernissa panostetaan henkilökunnan työhyvinvointiin, koulutukseen ja perehdytykseen. Edistiassa on käytössä EdistiaKoutsu-osaamisen kehittämisen ja perehdyttämisen ohjelma.

Asiakkaan asema ja oikeudet toiminnan lähtökohtana

Edistian toiminnan lähtökohtana on asiakkaan asiallinen, inhimillinen ja arvostava kohtelu. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on myös keskeinen toimintaperiaate. Palvelussa otetaan aina huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide.

Asiakkaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan yhdessä tilaajan kanssa sekä suunnittelemalla asiakkaan palvelun sisältö omatyöntekijän kanssa asiakasta kuunnellen.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja mahdollisuus osallistua omia palvelujaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen varmistetaan verkostotapaamisten sekä omatyöntekijän kanssa.

Asiakkaat ovat keskiössä oman palvelunsa tavoitteiden asettamisessa ja suunnittelussa. Omatyöntekijät tukevat asiakkaita verkostoissa sekä yhteiskunnassa saamaan oman äänensä kuuluviin ja saamaan tarvitsemansa palvelut.

Mikäli asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa selvitetään yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa, jos asiakas on antanut tähän luvan. Tarvittaessa omatyöntekijä on yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään ja-/tai mahdolliseen hoitotahoon.

Edistiassa on asiakkaan epäasialliseen kohteluun nollatoleranssi. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, puututaan siihen välittömästi. Palvelupäällikön johdolla keskustellaan epäasiallisesta käytöksestä epäillyn henkilön kanssa ja asiasta tehdään kirjallinen selvitys. Mikäli tilanne vaatii, annetaan suullinen tai kirjallinen varoitus. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu, voi se johtaa työntekijän irtisanomiseen. Epäasiallinen kohtelu käsitellään aina myös johtoryhmässä.

Omatyöntekijä informoi asiakasta hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista.

Muistutusten käsittely

Muistutukset käsittelee palvelupäällikkö yhdessä henkilökunnan kanssa, ja tarvittaessa asia viedään johtoryhmän käsittelyyn.

Muistutukset käsitellään ja analysoidaan ja niihin tehdään aina kirjallinen vastine mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden viikon sisällä. Muistutukset ja yhteydenotot hyödynnetään palvelujen laadun kehittämisessä.

Menettelytavassa on kolme keskeistä periaatetta eli ongelmatilanteissa:

- asiakasta/ hänen edustajaansa/ tilaajaa kuunnellaan avoimesti,
- siihen puututaan toimenpitein
- ja asia raportoidaan ylemmälle taholle.

Lisäksi tavoitteena on tapauksen niin salliessa käsitellä sitä työryhmässä mahdollisimman avoimesti, jotta siitä voidaan oppia ja ennaltaehkäistä sen uusiutuminen. Tarvittaessa ohjeistuksiin tai toiminta- tapoihin tehdään tarvittavat muutokset.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Välittömästi, viimeistään kirjallisesti viikon kuluessa.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käsitellään myös johtoryhmässä ja otetaan huomioon toimintaa ja/tai prosessia kehittävänä asiana.

Omavalvonnan toteuttaminen ja poikkeamiin reagointi

Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallinnan toteuttamisesta vastaa kunkin vastualueen palvelupäällikkö.

Edistiassa on käytössä lukuisia ohjeita omavalvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanoon, mm:

- Eedi Asumispalvelut Oy: Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma

- Häätätilanneohjeet (tulipalo, henkilövahinko)
- Autovahinko-ohje
- Yksintyöskentelyn ohjeet kotiin vietävissä palveluissa
- Uhka- ja vaaratilanteiden ilmoitus- ja käsittelyohje
- Läheltä piti -tilanteiden ohje
- Etätyöohjeet
- Konsernin tietoturvaohje
- Konsernin riskikartoitusohje
- Konsernin henkilöstökysely (vastausohjeineen)
- Asiakaskysely (vastausohjeineen)
- Häirintäilmoitus
- Ilmoittajansuojelulain mukainen ilmoituslomake väärinkäytöksestä tai laiminlyönnistä
- Erimielisyyksien käsittelyprosessikuvaus
- Päihdeohjelma-ohje
- Pelastussuunnitelma (Safetum-järjestelmässä)
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työyhteisön kehittämissuunnitelma
- Varhaisen välittämisen malli-ohje
- Konsernin kriisiviestintäsuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Edistiassa on käytössä prosessi, jolla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan:

Vuosittaisella riskienkartoituskyselyllä (käytetään STM:n lomakkeistoa) kartoitetaan koko henki- lökunnalta havaintoja riskeistä.

Toteutetaan työterveyshuollon työpaikkaselvitys (TTH:n toimintasuunnitelman mukaisesti), johon vastaa ko. toiminnon henkilökunta, selvityksestä saadaan raportti, joka käsitellään johdossa ja päätetään korjaavista toimenpiteistä.

Havaitessaan epäkohdan työntekijä toimittaa tiedon epäkohdasta/laatupoikkeamasta/riskistä omalle lähiesihenkilölle/työsuojeluvaltuutetulle, edelleen ko. tieto päällikölle, tarvittaessa päällikkö tuo asian johtoryhmään käsiteltäväksi ja päätettäväksi.

Työsuojelukoulutuspäivänä (toteutus vuosittain Safetum Oy:n kanssa).

Ryhmätavoitekeskusteluissa (toteutus vuosittain, vuosisuunnitelman läpikäynti) käsitellään yksikön työhyvinvointia (s.s-työsuojelun), tässä yhteydessä työntekijöillä on mahdollisuus nostaa esiin havaintojaan.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on näkyvissä jokaisessa yksikössä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien ja puutteiden käsittely

Edistiassa on käytössä kuvattu prosessi haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelemiseen ja dokumentointiin:

- LOMAKE: uhka- ja vaaratilanne -lomake on tallennettu kaikille yhteiseen sähköiseen kansioon
- TILASTOINTI: työsuojeluvaltuutettu kirjaa työsuojelutilastoon kaikki raportoidut uhka- ja vaara- tilanteet
- TILANTEEN KÄSITTELY: uhka- ja vaaratilanne käsitellään asianomaisen/-sten ja lähiesimiehen kesken, tarvittaessa ohjaus työterveyshuoltoon
- JATKOTOIMENPITEET: lähiesimies päättää ja informoi tai joryssa tehdään päätös+viestintä

Pääpaino kaikessa toiminnassa on ennaltaehkäisyssä, toiminnan suunnittelussa sekä perehdytyksessä.

Vaara- ja uhkatilanneraportin käsittelyn vaiheet:

- Vaara ja uhkatilanneraportti käydään läpi yhdessä asianomaisen, esimiehen ja työsuojeluhenkilön kanssa.
- Raportin läpikäyminen tulisi toteuttaa kymmenen vuorokauden sisällä tapahtuneesta.
- Raportin läpikäynnissä kuullaan uhkaavaan tilanteeseen joutunutta henkilöä, selvitetään jälki- hoidon tarve sekä muut mahdolliset toimenpiteet.
- Tilanteen läpikäynnin jälkeen esimies luovuttaa lomakkeen työsuojeluhenkilölle.

Vaara ja uhkatilanneraportit käydään lävitse työsuojelukokouksessa, jossa mietitään, tarvittaisiinko ohjeistusta, koulutusta tm. vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseksi jatkossa.

Työsuojelutoimikunnan kokousmuistiot ovat kaikkien luettavissa verkkoasemalla. Henkilökunnan tiedotuksen voi ilmoittaa myös esimies tiimivastaavien kokouksessa, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konserni tasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa toimitusjohtaja. Lisäksi Edistia-konsernille on laadittu kriisiviestintäsuunnitelma. Kriisitilannetiedotuksesta vastaa konsernin toimitusjohtaja.

Työyhteisön yhteisissä tiimipalavereissa käsitellään epäkohdat, läheltä piti-tilanteet ja haittapahtumat. Läheltä piti-tilanteet käsitellään lisäksi tiimivastaavan, ohjaajan sekä työsuojeluvalltuutetun kanssa. Tarvittaessa asiat viedään johtoryhmään käsiteltäväksi. Läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn on tehty oma erillinen ohje.

Henkilökunnan ilmoituskanava

Edistian intranetissä on ilmoituskanava, jonka kautta henkilöstö voi tehdä ilmoituksen, jos havaitsee Edistian toiminnassa väärinkäytöksiä tai laiminlyöntejä, joka kuuluvat ilmoittajansuojelulain piiriin. Ilmoituksen voi tehdä joko omalla nimellä tai nimettömästi. Ilmoituksia pääsee lukemaan koko konsernin johtoryhmä, joilla on salassapitovelvollisuus. Jos ilmoituksen tekee omalla nimellä, työntekijä saa 7 päivän kuluessa ilmoituksen lähettämisestä vahvistuksen siitä, että se on vastaanotettu.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Muutoksista, riskeistä, korjaustoimenpiteistä sekä uusista ohjeista tiedotetaan henkilökuntaa sähköpostilla, intranetsivuilla sekä viikkopalavereissa ja ne ovat kaikkien luettavissa yhteisellä verkkoasemalla. Henkilökunnan tiedotuksen voi ilmoittaa myös esimies tiimivastaavien kokouksessa, joiden muistiot ovat myös luettavissa verkkoasemalla. Mikäli tiedotus koskee konsernitasoa ja/tai verkostoa, tiedottamisen hoitaa Edistia-konsernin toimitusjohtaja. Kriisitilannetiedotuksen hoitaa konsernin toimitusjohtaja.

Yhteistyötahoja tiedotetaan sähköpostilla tai puhelimitse asian vakavuus ja kiireellisyys huomioiden.

Tilaaajalta tai muulta yhteistyökumppaneilta tulleet huomautukset käsitellään johtoryhmässä ja mahdollisesti tarvittavat muutokset toimintaan tehdään viipymättä.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitusjohtaja ja palvelupäällikkö yhdessä johtoryhmän ja hallituksen kanssa vastaavat valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Toimintaa arvioidaan jatkuvasti omavalvontaohjelman mukaisesti.

Yksikköjen omavalvontasuunnitelmien toimeenpano ja seuranta

Yksikköjen omavalvontasuunnitelmat löytyvät Edistian intranetistä sekä tulostettuna jokaisesta yksiköstä, jossa se on aina sekä henkilökunnan että asiakkaiden saatavilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Edistian nettisivuilla www.edistia.fi

Omavalvontasuunnitelma tulee jokaisen uuden työntekijän lukea perehdytyksen yhteydessä ja sitä käytetään yhtenä perehdytyksen välineenä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja henkilöstön omavalvonnan osaamista seurataan sekä tiimipalaverissa että johtoryhmässä vähintään 4 kertaa vuodessa. Seurantaan tarkoitettut palaverit ovat yksikön vuosikellossa sekä palaverimuistiopohjissa, jotta varmistutaan siitä, että ne toteutuvat. Näistä keskusteluista nousseet päivittämistarpeet käsitellään johtoryhmässä ja omavalvontasuunnitelma päivitetään viipymättä ja siitä tiedotetaan henkilökuntaa. Omavalvontasuunnitelmaan saattaa nousta päivittämistarpeita myös vuosittain toteutettavasta riskienkartoituksesta. Päivittämisen yhteydessä päivitetty versio julkaistaan. Neljän kuukauden välein Edistian nettisivuilla www.edistia.fi julkaistaan omavalvontasuunnitelmien seurantaraportti, jossa kuvataan omavalvonnan toteutumista, havaittuja kehittämistarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä.